

Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Факультет іноземної філології та соціальних комунікацій  
Кафедра психології, політології та соціокультурних технологій

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

здобувач ступеня бакалавра соціальної роботи

Глова Дарія Вікторівна

за темою

**Засоби вдосконалення соціальної роботи з жертвами геноциду в  
Україні**

(галузь знань 23 «Соціальна робота», спеціальність 231 «Соціальна  
робота»)

Науковий керівник

Туляков Олег Олегович

Кандидат педагогічних наук, доцент кафедри ППСТ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Підсумкова оцінка:**

Національна шкала \_\_\_\_\_

Кількість балів ECTS \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

Члени комісії \_\_\_\_\_

Суми 2020

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ I. Теоретична частина надання соціальних послуг жертвам геноциду, у відповідності до законодавства та особливості жертв геноциду	
1.1. Аналіз законодавства щодо соціальних послуг жертвам геноциду та інформаційна карта .....	8
1.2. Особливості та потреби жертви геноциду та ромів, які постраждали від геноциду .....	13
1.3. Етичні засади роботи при наданні соціальних послуг жертвам геноциду.....	19
8	
1.4. Метод контент-аналіз як допоміжний засіб вдосконалення соціальної роботи.....	24
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	30
РОЗДІЛ II. Практична частина інформаційна карта соціальних послуг як засіб вдосконалення соціальних роботи з жертвами геноциду за допомогою контент-аналізу	
2.1. Особливості засобу інформаційної картки соціальних послуг та допоміжного методу контент-аналізу.....	32
2.2. Контент-аналіз законодавства України щодо надання соціальних послуг жертвам геноциду.....	35
2.3. Розроблення інформаційної карти соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.....	45
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II.....	51
Загальні висновки.....	52
Рекомендації.....	55
Список використаної літератури.....	56
Додатки.....	60

## ВСТУП

**Актуальність дослідження:** В суспільстві існує безліч соціальних проблем які потребують вирішенню наприклад, безробіття, криза, війни, люди потрапляють в складні життєві обставини. З'являються потреба в наданні соціальних послуг, але постає питання в якості надання послуг, в наслідок цього з'являється необхідність в реформуванні соціальних послуг, для того щоб забезпечити належний рівень життя населення. До основних елементів соціальної сфери належать соціальні групи людей та їх інтереси, цінності, соціальну безпеку, соціальну інфраструктуру, діяльність якої спрямована на надання соціальних послуг, безпосередньо соціальні послуги та соціальні відносини.

Одними із осіб які опинились в складних життєвих обставинах та які потребують соціальних послуг є жертви геноциду, адже геноцид - це дії, вчинені з наміром знищити, повністю або частково, яку-небудь національну, етнічну, расову, релігійну чи іншу історично сформовану культурно-етнічну групу.

Прикладом такого геноциду є геноцид ромів в Другій світовій війні. Після геноциду з'являються проблеми в психологічному відчуттю зла і приниження, «стадний» інстинкт, етнопсихологічні особливості, врятовані від геноциду потім міняли свою національність, уникаючи циганських коренів, а отже - травматичних спогадів і історій. На основі цього виникають соціальні проблеми в підтриманні проживання, правозахисні, консультуванні, адаптації та інших.

В наш час вшановують, поважають та пам'ятають, честь жертв геноциду, написано статі, випущено книги на цю тему, місця пам'яті (музеї та меморіали, зображення на грошових знаках, кінофільми).

На сьогоднішній день роми, які постраждали від геноциду проживають в Україні. Кожного року надається разова грошова допомога на 2020 рік в розмірі від 3160 гривень до 4120 гривень, в залежності від групи інвалідності.

Таким чином, постає питання в потребі розроблення засобів для вдосконалення соціальної роботи з жертвами геноциду, доцільність вивчення потреб та соціального захисту, а також використання допоміжних методів для засобів вдосконалення соціальних послуг жертвам геноциду, залучення додаткових структур з метою участі у соціальній роботі з жертвами геноциду та надання соціальних послуг.

**Об'єкт дослідження:** Соціальні послуги жертвам геноциду.

**Предмет дослідження:** Засоби впровадження соціальної послуги жертвам геноциду.

**Цільова група:** особи ромської етнічної спільноти, які постраждали від геноциду в часи Другої світової війни.

**Мета:** визначення та розробка засобів вдосконалення соціальних послуг жертвам геноциду.

**Завдання:**

1. Дослідити наявні практики надання соціальних послуг жертвам геноциду в Україні;
2. Виявити особливості, потреби та етичні засади соціальної роботи з жертвами геноциду;
3. Охарактеризувати особливості інформаційної карти соціальних послуг, для жертв геноциду як засіб вдосконалення соціальної роботи та допоміжний методом контент-аналіз;
4. Розробити та експериментально перевірити інформаційну карту соціальних послуг як засіб вдосконалення соціальної роботи з жертвами геноциду за допоміжним методом контент-аналіз.

**Теоретико-методологічну базу кваліфікаційної роботи:** соціальна роботи з жертвам геноциду відображається в роботах вітчизняних та зарубіжних авторів, в яких аналізуються основні філософські, соціальні, історико-політичні та правові аспекти теорії і практики.

Дослідження про особливості геноциду, жертви геноциду та цигани розглядають Мальтус Т, Юстиніан К, Хенкок Я, Стоу Д, Левітас І.

Дослідження про потреби розглядає Ніл С., Хілл І. Ієрархія потреб досліджує Маслоу А.

Описують етику соціальної роботи Медведева Г., Кона Г., Бочарова Е., Махова Н., Філатов В., Білова Е., Гречихин В.

Описують методи соціальної роботи Селиванов В., Симонов., Саврушева А., Крутова І., Попова В. Описують про метод аналіз Мамардашвілі М., Бальжинов А., Михеева Е., Добреньков І., Кравченко А., Девятко І., Андрєнков В.

**Наукова новизна:** в магістерській роботі полягає в використанні:

1. Удосконалення інформаційної карти адміністративних послуг в сфері соціального захисту;
2. Розроблення картки про надання базових соціальних послуг для жертв геноциду.

**Методи кваліфікаційного дослідження:** Робота над дослідженням проводилась на основі принципів сучасної науки, серед яких об'єктивність, системність, логічність та послідовність, діалектичний зв'язок між процесами та явищами.

– загальнонаукові (аналіз, синтез, порівняння) слугували для аналізу наукової літератури та особливостей;

– теоретичні (порівняльний аналіз) дозволили проаналізувати категоріальний апарат дослідження;

– емпіричні (контент-аналіз документів) дозволили оцінити використання в законодавстві України щодо надання соціального захисту для жертв геноциду.

**Структура кваліфікаційного дослідження:** складається з реферата, вступ, двох розділів, висновків, рекомендаціях, списку використаної літератури, рекомендаціях та додатків.

У вступі обґрунтовано актуальність теми, об'єкт, предмет, мета та завдання роботи, визначено методи кваліфікаційного дослідження. Перший розділ присвячений законодавству, цільовій аудиторії дослідження,

особливостям та потребам, етичних засадах та допоміжного методу дослідження. У другому розділі описано особливості інформаційної карти її вплив та допоміжного методу контент-аналізу, проведено контент-аналіз соціальних послуг та на основі контент-аналізу розроблено інформаційну карту. У висновках узагальнено отримані результати та надано рекомендації. Загальний обсяг роботи сторінок.

## РОЗДІЛ І

### **Теоретична частина надання соціальних послуг жертвам геноциду, у відповідності до законодавства та особливості жертв геноциду**

Розділ складається з теоретичної частини в якій направлення на аналіз законодавства, законодавство щодо інформаційної карти, особливості та потреби жертв геноциду та циган. Визначення етичних засад щодо надання соціальних послуг жертвам геноциду. Контент-аналіз як допоміжний метод в соціальній роботі.

#### **1.1. Аналіз законодавства щодо соціальних послуг жертвам геноциду та інформаційна карта**

В підрозділі описується законодавство яке направлене на жертв геноциду, на соціальні захист який надається жертвам геноциду та інформаційна карта послуг в сфері соціального захисту.

Конвенції про запобігання злочину геноциду та покарання за нього, ратифікували від 18 березня 1954, стаття 2 описується в Конвенції під геноцидом розуміються наступні дії, вчинені з наміром знищити, повністю або частково, яку-небудь національну, етнічну, расову або релігійну групу.

Геноцид є злочином, що порушує норми міжнародного права і суперечить духу і цілям Організації Об'єднаних Націй, і що цивілізований світ засуджує його, визнаючи, що протягом всієї історії геноциду приносив великих втрат людству і будучи переконаними, що для рятування людства від цього огидного нещастя необхідне міжнародне співробітництво.

Договірні Сторони підтверджують, що геноцид незалежно від того, чи відбувається він у мирний або у воєнний час, є злочином, що порушує норми міжнародного права і проти якого вони зобов'язуються вживати заходів попередження і карати за його вчинення [1].

Закон України Про соціальні послуги прийняття від 17 січня 2019 року, описується, що соціальні послуги - дії, спрямовані на профілактику складних

життєвих обставин, подолання таких обставин або мінімізацію їх негативних наслідків для осіб/сімей, які в них перебувають. Особі/сім'ї можуть надаватися одна або одночасно декілька соціальних послуг. Порядок організації надання соціальних послуг затверджується Кабінетом Міністрів України [2].

Соціальні послуги надаються для досягнення таких цілей:

- 1) профілактика складних життєвих обставин;
- 2) подолання складних життєвих обставин;
- 3) мінімізація негативних наслідків складних життєвих обставин.

Надавачами соціальних послуг - юридичні та фізичні особи, фізичні особи підприємці. Отримувачі соціальних послуг – особи чи сім'ї, які належать до вразливих груп населення або перебувають у складних життєвих обставинах, яким надаються соціальні послуги.

Складні життєві обставини - обставини, що негативно впливають на життя, стан здоров'я та розвиток особи, функціонування сім'ї, які особа/сім'я не може подолати самотійно.

Соціальні послуги за типами поділяються на:

1) прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо);

2) комплексні соціальні послуги, що передбачають узгоджені дії фахівців з надання постійної або систематичної комплексної допомоги (догляд, виховання, спільне проживання, соціальний супровід, кризове втручання, підтримане проживання, соціальна адаптація, соціальна інтеграція та реінтеграція тощо);

3) комплексні спеціалізовані соціальні послуги, що надаються певній категорії отримувачів соціальних послуг (ВІЛ-інфікованим особам, особам із залежністю від психотропних речовин, особам, які постраждали від торгівлі людьми, біженцям, особам із психічними розладами та іншим);

4) допоміжні соціальні послуги, що надаються у вигляді натуральної допомоги (продукти харчування, предмети і засоби особистої гігієни,



санітарно-гігієнічні засоби для прибирання, засоби догляду, одяг, взуття та інші предмети першої необхідності, організація харчування, забезпечення паливом тощо) та технічних послуг (транспортні послуги, переклад жестовою мовою тощо).

Закон України Про жертви нацистських переслідувань, жертви нацистських переслідувань - особи, які в роки Другої світової війни постраждали від нацистських переслідувань з мотивів політичного, національного і релігійного характеру, ворожого ставлення до націонал-соціалізму.

Нацистські переслідування - злочинне позбавлення Німеччиною в роки Другої світової війни волі мирного населення на тимчасово окупованій території України або за її межами шляхом ув'язнення його у концентраційних таборах, гетто, інших місцях примусового тримання, а також насильне вивезення мирного населення на примусові роботи на територію Німеччини або її союзників, що перебували у стані війни з колишнім Союзом РСР, або на території окупованих ними інших держав [3].

Особами, які належать до числа жертв нацистських переслідувань, є:

1) Колишні в'язні концентраційних таборів, гетто та інших місць примусового тримання та місць примусових робіт у роки Другої світової війни;

2) Особи, які були насильно вивезені з території колишнього Союзу РСР на примусові роботи на територію Німеччини або її союзників, що перебували у стані війни з колишнім Союзом РСР, або на території окупованих ними інших держав;

3) Діти, які народилися в місцях примусового тримання їх батьків та в місцях відбування батьками примусових робіт;

4) Діти партизанів, підпільників, інших учасників боротьби з націонал-соціалістським режимом у тилу ворога, яких у зв'язку з патріотичною діяльністю їх батьків було піддано репресіям, фізичним розправам, гонінням.

До жертв нацистських переслідувань належать також особи, які у роки Другої світової війни були насильно вивезені з території інших держав, що після 1944 року увійшли до складу колишнього Союзу РСР, а також особи, які після звільнення з концентраційних таборів, гетто, інших місць примусового тримання та місць примусових робіт були переселені на територію України.

Особам, зазначеним у цій статті, пенсії або щомісячне довічне грошове утримання чи державна соціальна допомога, що виплачується замість пенсії, підвищуються на 25 процентів прожиткового мінімуму для осіб, які втратили працездатність.

Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року. На відміну від більшості національних меншин роми не мають власної державності. Ромська національна меншина є другою за чисельністю національною меншиною, яка зазнала геноциду під час Другої світової війни. Дискримінація ромів у деяких державах Європи спричинила послаблення їх інтегрованості та маргіналізацію. Все це призвело до того, що ромська національна меншина є найбільш соціально вразливою національною меншиною в Європі [4].

Роми в Україні мають ті ж проблеми, що і представники цієї національної меншини в інших державах Європи, зокрема: низький освітній рівень, високий рівень безробіття, незадовільний стан здоров'я, відсутність у більшості ромів документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство, свідоцтва про державну реєстрацію актів цивільного стану, низький рівень житлово-побутових умов, наявність фактів упередженого ставлення до ромів.

Метою Стратегії є визначення засад захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини шляхом забезпечення рівних прав і можливостей для її участі в соціально-економічному та культурному житті держави, а також активізації співпраці з громадськими об'єднаннями ромів.

Постанова Верховної ради України Про відзначення Міжнародного дня голокосту ромів. За роки Другої світової війни гітлерівські фашисти разом із своїми прислужниками, здійснюючи расистську політику геноциду, вивезли з окупованих країн і спалили у концтаборах близько 500 тисяч ромів. Чимало їх було знищено у таборах примусової праці, місцях кочування, в ході каральних операцій. Найбільших жертв зазнали роми, які проживали у місті Києві, на території нинішньої Автономної Республіки Крим і Закарпатської області, у Вінницькій, Одеській, Сумській, Черкаській та інших областях України [5].

Відзначати, починаючи з 2004 року, на державному рівні Міжнародний день голокосту ромів. Визначити і здійснити заходи, спрямовані на вивчення масштабів, місць та кількості жертв гітлерівського геноциду ромів у роки Великої Вітчизняної війни, на увічнення пам'яті депортованих і страчених представників цієї національної меншини, надання допомоги сім'ям постраждалих, розв'язання нагальних соціально-економічних і етнокультурних проблем ромських громад України.

За наказом Міністерства соціальної політики України, «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення». Відповідно до статті 8 Закону України «Про адміністративні послуги», затвердженого від 17 червня [6].

Інформаційна картка адміністративної послуги, що надається територіальним органом центрального органу виконавчої влади, іншого державного органу, їх посадовими особами, які уповноважені відповідно до закону надавати адміністративну послугу, затверджується на підставі типової інформаційної картки, затвердженої відповідним центральним органом виконавчої влади, іншим державним органом.

Інформаційна картка адміністративної послуги містить інформацію про:

1) суб'єкта надання адміністративної послуги та/або центр надання адміністративних послуг (найменування, місцезнаходження, режим роботи, телефон, адресу електронної пошти та веб-сайту);

2) перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, порядок та спосіб їх подання, а у разі потреби - інформацію про умови чи підстави отримання адміністративної послуги;

3) платність або безоплатність адміністративної послуги, розмір та порядок внесення плати (адміністративного збору) за платну адміністративну послугу;

4) строк надання адміністративної послуги;

5) результат надання адміністративної послуги;

6) можливі способи отримання відповіді (результату);

7) акти законодавства, що регулюють порядок та умови надання адміністративної послуги.

Інформаційна картка адміністративної послуги розміщується суб'єктом надання адміністративних послуг на його офіційному веб-сайті та у місці здійснення прийому суб'єктів звернень [7].

Отже, проаналізовано конвенції щодо визначення геноциду, закони та укази про соціальний захист, стратегія захисту в суспільство та інформаційна карта послуг.

## **1.2. Особливості та потреби цільової групи жертви геноциду та геноцид ромів**

В даному підрозділі визначаємо особливості жертв геноциду, окремо про геноцид ромів та за ієрархією визначимо потреби жертв геноциду та ромів, які постраждали від геноциду.

Термін "геноцид" не існував до 1944 р. Це дуже специфічний термін, який стосується насильницьких злочинів, вчинених проти груп з наміром знищити існування групи. С. І. Ожегов вперше в 1960 році визначив геноцид

як "винищування окремих груп населення, цілих народів за расовими, релігійними або національними мотивами". Права людини, викладені в загальній декларації прав людини 1948 року, стосуються прав людей [8].

Зокрема, Юліус Стречер, видавець німецької щотижневої антисемітської газети «Der Stürmer», за свої заклики до масових вбивств і винищення євреїв був визнаний винним в злочинах проти людяності, які полягають в переслідуванні з політичних і расовими мотивами [9]. Надалі після криміналізації геноциду і виділення його в самостійний склад, винних притягали до відповідальності за діяння, перераховані в ст. III Конвенції 1948 році [1].

В міжнародному праві під підбурюванням до геноциду розуміється окремий злочин, а не вид співучасті. Головна відмінність полягає в тому, що підбурювання до геноциду адресовано невизначеному колу осіб і вважається закінченим з моменту оголошення закликів незалежно від настання наслідків.

Розглядається соціальне явище геноциду як вид соціальної трагедії, по виділеним ознаками проводиться класифікація його форм. Визначаючи геноцид як крайню форму ксенофобії, стверджують про необхідність більш глибокої філософської рефлексії даного феномена. У зв'язку з цим сформулюється проблема подолання ксенофобії як основної причини ризику соціальної трагедії геноциду.

Заглиблюється морально-етична криза людства пов'язаний з насильством людини над людиною, що породжує ризики систематичного повторення такого соціального явища, як геноцид. Явище геноциду, відоме з глибокої давнини, можна розглядати як вид соціальної трагедії, оскільки геноцид є особливі відносини соціальної боротьби, що обертається навмисним знищенням цілої соціальної спільності. Трагедія геноциду періодично розігрується в соціальній дійсності, будучи динамічною розвивається переплетення еволюціонують форм, що мають одну зловісну суть - знищення людей.

Т. Мальтуса [10] описує концептуальний підхід до розвитку расизму і нацизму. Виділяє три основні форми геноциду:

1. Ненаправлений геноцид;

Ненаправленим можна назвати геноцид з нечітко визначеним об'єктом, переважно з метою освоєння території. Прикладом може служити винищення індіанського населення за часів формування державності США.

2. Прихований геноцид;

У разі прихованої форми об'єкт геноциду визначено, а його методи і просторово-часові рамки розпливчасті, геноцид набуває рис «природної» асиміляції. Поступова асиміляція лужицьких сербів у пильному розгляді нагадує довгий, безкомпромісний і незворотний процес психологічного, економічного, культурного і політичного тиску з боку держави, процес, в ході якого народ з багатовіковою історією втрачає свою унікальність і етнічну ідентичність.

3. Спрямований геноцид;

Об'єкт спрямованого геноциду визначено так само чітко, як і його методи. Умови перебування в «місцях порятунку», перше прототипах концентраційних таборів періоду Англо-бурської війни, передбачала поступове зменшення чисельності населення. Саме тут геноцид знаходить перші риси організованої системи.

Одним з найбільших геноцидів є геноцид циган. «Геноцид циган» - геноцид людей циганської національності, організований і здійснений нацистами в 1935-1945 роках на територіях Німеччини, країн-союзників Третього рейху та окупованих під час Другої світової війни (1939-1945) країн. Знищення циган було частиною загальної політики націонал-соціалістів зі знищення політичних опонентів. За останніми дослідженнями, кількість жертв геноциду циган оцінюється в діапазоні 200 000 - 1 500 000 чоловік [11]. Кількість постраждалих - ще більше.

24 жовтня 2012 року в Берліні відкрили меморіал циганам, які стали жертвами геноциду в нацистській Німеччині [12]

Загалом цигани - одне з найчисленніших етнічних меншин в Європі [13]. Етнологи О. Марушіакова і В. Попов (Болгарія) визначають їх етнічне утворення. Це позначення характеризує особливості музичного розселення циганських груп серед населення різних країн і пов'язані з цим особливості формування їх сучасних ідентичностей.

Поширена самоназва - ром, рому. В якості узагальнюючого назви на політичному рівні для всіх європейських циган використовується позначення рому.

Цигани живуть в багатьох країнах Європи, а також в Північній Африці, Північній і Південній Америці та Австралії. Споріднені європейським циганам групи проживають також в країнах Близького Сходу. Чисельність циган в світі становить до 4 373 000 чоловік. В СРСР офіційно налічувалося 175,3 тисячі осіб (перепис 1970). У Росії, за переписом 2010 року, проживає близько 220 тисяч циган.

Роми (цигани) зародилися в регіоні Пенджаб на півночі Індії як кочовий народ і увійшли в Європу між VIII - X століттями до н.е. Їх називали "циганами", оскільки європейці помилково вважали, що вони походять з Єгипту. Ця меншість складається з різних груп, які називаються "племенами" або "народами".

Більшість ромів у Німеччині та країнах, окупованих Німеччиною під час Другої світової війни, належали до сімейних груп сінтів та ромів. Обидві групи розмовляли діалектами спільної мови під назвою романська, заснована на санскриті (класичній мові Індії) [14].

Потреба - це те, що необхідне організму для здорового життя. Потреба - це необхідне для безпечного, стабільного та здорового життя (наприклад, повітря, вода, їжа, земля, притулок). Основні потреби, такі як повітря, вода, їжа та захист від екологічних небезпек, необхідні для життя організму. Крім основних потреб, люди також мають потреби соціального або суспільного характеру, такі як потреба людини в соціалізації або належності до сімейної одиниці чи групи. Потреби можуть бути об'єктивними та фізичними, такі як

потреба в їжі, або психологічними та суб'єктивними, такими як потреба у самооцінці [15].

Ієрархія потреб Маслоу - одна з найвідоміших теорій мотивації. На думку психолога-гуманіста Абрахама Маслоу, наші дії мотивовані для досягнення певних потреб [16].

Маслоу вперше представив свою концепцію ієрархії потреб у своїй праці «Теорія мотивації людини» 1943 року та наступній книзі «Мотивація та особистість». Ця ієрархія говорить про те, що люди мотивовані на задоволення основних потреб, перш ніж переходити до інших, більш розвинених потреб. Відносять п'ять рівнів ієрархії потреб Маслоу.

Отже, потреби які відносять до основних можна проаналізувати на якому рівні потреб знаходяться особи які постраждали від геноциду, а саме геноцид ромів.

<b>Ієрархія потреб Абрахама Маслоу</b>	<b>Потреби осіб які постраждали при геноциду ромів</b>
<p>Фізіологічні потреби (відносять потреби в їжі, воді, диханні, сон, також відносять речі, як притулок та одяг)</p>	<p>В той час коли відбувався геноцид ромів в Другій світовій війні, роми вже відчували низький рівень фізіологічних потреб, адже в них відібрали житло, одяг, їжу [17].</p> <p>На даний час особи які постраждали від геноциду проживають в Україні мають фізіологічні потреби, адже є їжа, притулок, одяг.</p>
<p>Потреби в безпеці (відносять потреби Фінансовій забезпеченості, здоров'я та оздоровлення, безпека від нещасних випадків і</p>	<p>Коли відбувався геноцид потреба в безпеці взагалі була відсутня адже загрожувала життю, не було потреб в здоров'ї та медицині.</p>



<p>травм пошук роботи, отримання медичного страхування та охорони здоров'я та переїзд у більш безпечне місце)</p>	<p>На даний час загалом роми проживають окремо, є меншиною. Потреба в безпеці налагодилась, адже не загрожує життю, але з'являється потреба в медицині, так як більшість ромів не мають документів паспорт свідоцтво, що підтверджує особу, роми не можуть скористуватися лікарнями [18].</p>
<p>Соціальні потреби (відносять потреби в дружбі, стосунках, сім'ї, соціальні групи, громадські групи, церкви та релігійні організації)</p>	<p>Під час геноциду соціальна потреба не займала основне місце, але все ж дружбі та соціальні групи була необхідною для підтримки.</p> <p>На сьогоднішній день соціальні потреби є мінімальному рівні адже наприклад, соціальну групи роми не займають та не рідко учащують в громадській групі [11].</p>
<p>Потреба в повазі (відносять потреби цінування оточуючих, престиж, самооцінка)</p>	<p>На даний час потреба в повазі ромів є на мінімальному рівні, адже, роми є окремою меншиною та не займаються престижем в громаді, лише в своїй нації, потреба в цінуванні оточуючих також відсутня [17].</p>
<p>Потреби в самоактуалізації (маючи на увазі необхідність людей досягти свого повного потенціалу як людських істот)</p>	<p>Самоактуалізація ромів є в своїй меншині, та по цінностям ромів, а саме господарство чи багатство, також відноситься творчість.</p>

Отже, проаналізувавши потреби осіб які постраждали при геноциду роми за Ієрархія потреб Абрахама Маслоу можна зробити висновок, що під час Другої світової війни відбувався геноцид та на даний час дещо потреби змінилися, наприклад фізіологічні на той час роми не мали житла, одягу, майна та їжі також потреба в безпеці суттєво змінилась, адже на даний час загроза життю немає, але є потреба в медицині. Далі соціальні, повазі та самоактуалізації потреби дещо змінились, ці потреби задоволені в ромській меншині, але за межі рідко виходять, такі як в громадські думки чи потреба в цінуванні оточуючих окрім самих ромів.

### **1.3. Етичні засади роботи при наданні соціальних послуг жертвам геноциду**

Підрозділ направлений на етику соціального працівника з клієнтами, цілі, завдання та головні мотиви також на прикладі етика соціальної роботи з жертвами геноциду.

Сьогодні соціальна робота має статус професії, яка немислима без різнобічних знань в різних областях діяльності. Ефективність соціальної роботи багато в чому залежить від соціального працівника, його знань, досвіду та особистих якостей.

Сфера соціальної роботи різноманітна, вона зачіпає всі сторони життєдіяльності людини, прагне підвищити якість життя, соціальну активність клієнтів, їх самоповагу і гідність. При цьому дуже важливо враховувати етичні проблеми, що виникають в соціальній роботі.

Слід розуміти, що тільки дотримання етичних принципів, норм, готовність діяти в своїй роботі з високих етичних та моральних позицій, вибір мети і правильних засобів для її досягнення будуть запорукою ефективності роботи соціальних служб [19].

У професійному самовизначенні особистості соціального працівника етичні основи (система цінностей і ціннісних орієнтацій) відіграють значну

роль, так як вони тісно пов'язані з професійними установками, які виступають найважливішими регуляторами професійної діяльності, і являють собою фундаментальну систему загальнолюдських цінностей [20].

«Етика [гр. Ethika, звичай] - філософська наука, об'єктом вивчення якої є мораль, її розвиток, норми і роль в суспільстві » [21, с. 408].

Етика – наука яка регламентує те, як «повинен» надходити людина, формулює моральні норми і принципи. Етика покликана на теоретичному рівні розкривати питання моралі і моральності, що виникли перед людиною в його соціальної професійної діяльності.

Слід розрізняти загальнолюдську (універсальну) етику і професійну, яка є однією з фундаментальних теоретичних основ будь-якої професійної діяльності.

Термін «професійна етика» вживається в двох різних сенсах. Наприклад, «етика соціального працівника» - це наука про професійні особливості моралі соціального працівника, про моральних аспектах його праці. Однак у повсякденному житті часто можна почути інше тлумачення цього терміна. Наприклад, професор Ю.В. Согомонов запропонував таке визначення: «Професійна етика» - це зведення норм і правил професійної моралі » [22, с. 15], тобто можна стверджувати, що професійна етика соціального працівника - це мораль соціального працівника.

Г.П. Медведєва пропонує наступне трактування, мета етики соціальної роботи - забезпечення соціально схвалюється змісту професійної діяльності.

Завдання професійної етики виражаються в нормативної регламентації відносин, поведінки і дій представників професійної групи і їх об'єднань, у формуванні відповідного етичного свідомості фахівців соціальної сфери [23, с. 91].

Основні етичні категорії соціальної роботи - професійні етичні відносини, етичне свідомість, етичні дії і професійний обов'язок фахівців.

Етика соціальної роботи - це теорія (вчення) професійної моралі фахівців в області соціальної роботи; система ідеалів і цінностей, а також етичних

принципів і норм поведінки, ідей про належне. Разом з цим прийнято вважати, що етика соціальної роботи - це передбачувані вимоги до особистості фахівця, а їх виконання - невід'ємна умова успішної роботи соціальних служб [23, с. 91].

Для соціальної роботи як особливого виду професійної діяльності характерні складні і різні за змістом ситуації, викликають суперечності і неоднозначні оцінки. В процесі своєї діяльності соціальний працівник покликаний виконувати складні завдання, при цьому необхідно дотримуватися особливих моральних принципів і норм [24].

Кодекс є особливим документом, яким необхідно керуватися фахівця із соціальної роботи, оскільки в ньому (Кодексі) через систему імперативів дані не просто вказівки, як слід чинити в тій чи іншій ситуації, але за допомогою цих вказівок фахівця пропонується зробити вибір між «схильностями» і «обов'язками». Етичний Кодекс є морально-моральною основою діяльності соціальних працівників, який зумовлює вибір на користь загальнолюдських цінностей [25].

На шляху до досягнення цілей соціальні працівники, керуючись специфічними цінностями своєї діяльності (любов до ближнього, співчуття і співпереживання, віра у внутрішні сили клієнта і в можливість змінити його ситуацію на краще, бажання допомогти, навіть жертвуючи багатьом від себе, досвід і знання, соціальне творчість та інше), реалізує різноманітні форми (фактично - завдання) цієї роботи - від знайомства з клієнтом і діагностики ситуації, через виявлення можливостей і диференціації потреб клієнтів, до надання їм допомоги у вирішенні їх проблем (реалізація можливостей) і т. д [26].

Іншими словами, всім цим соціальні працівники фактично реалізують свої функції соціального служіння як представники професійних соціальних служб: діагностичну, організаторську, прогностичну, попереджувально-профілактичну і соціально-терапевтичну, організаційно-комунікативну, охоронно-захисною та організаторсько-управлінську. Будучи

співробітниками відповідних служб, соціальні працівники повинні відчувати себе в першу чергу і реально бути захисниками соціально вразливих груп населення [27].

Таким чином, етичні засади соціальних послуг які надаються жертвам геноциду не вказані, тому зазначимо етику соціальних послуг особам які постраждали від насильства, дискримінацій чи загрози життю це жертви, адже жертви та жертви геноциду мають однакові психологічні травми, тому етика соціальних послуг буде проводиться схоже.

Етичні проблеми при роботі з жертвою геноциду будуть актуалізуватися послідовно на всіх етапах технологічного ланцюжка. Розглянемо основні з них більш детально [28].

Перший етап - етичне завдання фахівця на даному етапі - не звинувачувати, а викликати довіру, бажання співпрацювати. Якщо фахівець буде вести себе некоректно, то можна очікувати агресивної реакції замикання в собі, опору всім подальшим крокам, відторгнення розумних доводів. Що ніяк не сприяє вирішенню проблеми. Щоб не нашкодити, слід керуватися такими основними правилами [29].

1. Краще знайомитися з членами сім'ї домог;
2. При першій зустрічі в процесі бесіди соціальний працівник повідомляє про що надійшов заяві про неблагополучну ситуацію, пропонує допомогу.

Другий етап - діагностика ситуації. Найголовніша етична проблема на цьому етапі, яку повинен вирішити фахівець соціальної служби - визначення міри неблагополучної ситуації. Навіть не будучи сформульованою в такій формі, фахівець все одно своїми діями, дізнанням, збором інформації збуджує почуття провини, причому не тільки у жертви, але і у всіх інших членів сім'ї.

Етимологія слова «провина» майже у всіх європейських мовах зводиться до двох значень:

- 1) моральне зауваження;
- 2) грошове зобов'язання або те, що викликає грошове зобов'язання.

Почуття провини виникає, коли людина в своєму оточенні отримує неприйняття своєї поведінки, коли оточуючі люди дорікають йому за скоєний вчинок. Однак справа стає більш серйозним, коли оточення людини не пропонує шансів заглибити провину або уникнути вчинення проступку.

У зв'язку з цим можна навести кілька рекомендацій для проведення першої розмови в установі або вдома, тобто її конкретизації:

- відмовтеся від слів «жорстоке поводження» або «насильство», використовуйте слова, що описують прояви насильства (удари, синці);
- не намагайтеся знайти злочинця;
- не робіть насильство головною темою розмови;
- уникайте дискусій про пошкодження;
- уявити сумніви у вигляді фактів;
- говорите з особою, від якого ви хочете отримати відомості, тільки прямо.

Третій етап - метою цього етапу є підготовка для проведення відновлювальних процедур (або реалізації інших технологій роботи з кризовими ситуаціями). На цьому етапі соціальному працівнику іноді доводиться надавати допомогу в ситуації протистояння (захисна реакція), суть якої полягає в небажанні брати на себе відповідальність. Протистояння може проявлятися в різних формах:

а) у формі заперечення будь-яких вторгнень в справи сім'ї: при цьому знецінюються і заперечуються будь-які пропозиції, ідеї, все сказане або подію;

б) у формі інтелектуальних заперечень: в боротьбі з аргументами, суперечками про методи та статтях права клієнт прагне показати неспроможність соціального працівника;

в) у формі перенесення провини: тут клієнт прагнути відвести від себе провину і перенести причини події зовні.

У разі ситуації протистояння соціальний працівник може керуватися наступними правилами:

- перш за все необхідно визнати, що ситуація протистояння в даному випадку - це єдина готівкова можливість контакту з клієнтом;
- необхідно відзначити всі прояви і особливості протистояння;
- необхідно спробувати зрозуміти, в якому напрямку може розвиватися протистояння;
- спробувати зрозуміти, що лежить в основі протистояння;

Четвертий етап - реалізація заходів щодо виправлення ситуації. Мета цього етапу - демонстрація членам сім'ї шансів і варіантів іншої - цікавою і безконфліктної життя, без страхів незважаючи на низький дохід сім'ї і інші проблеми.

Соціальним працівникам часто доводиться проводити оцінку ризику пропонованої допомоги, тобто заздалегідь прораховувати корисність або марність прикладених зусиль.

П'ятий етап - поступовий відхід жертви та її родини. На цьому етапі соціальний працівник починає все рідше відвідувати сім'ю.

Тут для фахівця може виникнути етична проблема у вигляді питання: яка міра відповідальності за подальшу долю, що зазнає жорстокого поводження?

Отже, етика соціальної роботи жертвам геноциду ромів не описано, описано етика соціальної роботи жертвам, адже жертви та жертви геноциду мають однакові психологічні травми, тому етика соціальних послуг буде проводитися схоже.

#### **1.4. Допоміжний метод контент-аналіз як засіб вдосконалення соціальної роботи**

В даному підрозділі описується контент-аналіз як допоміжний метод соціальної роботи, переваги та недоліки методу, цілі та етапи.

Під методами соціальної роботи Є.І. Холостова розуміє «сукупність технологій, дослідних і терапевтичних процедур, способів діяльності, за допомогою яких здійснюється соціальна робота» [30 с.172].

Як професія, соціальна робота спиралася на методи або прийоми, перевірені протягом певного періоду часу. Метод - це те, що соціальний працівник насправді робить під час роботи з клієнтом. Використовуються соціальними працівниками, щоб допомогти людям будь-якого віку та різних верств суспільства для покращення їхнього соціального функціонування та ефективнішого вирішення зі своїми проблемами [31].

В науці виділяються методи емпіричного і теоретичного пізнання. Емпіричний метод пізнання є спеціалізованою формою практики, тісно пов'язану з експериментом. Теоретичне пізнання полягає у відображенні явищ і процесів, що відбуваються внутрішніх зв'язків і закономірностей, які досягаються методами обробки даних, отриманих від емпіричних знань [32].

Розглянемо поділ методів дослідження на емпіричні та теоретичні в наступній угруповання:

Теоретичні методи:

- методи - пізнавальні дії: виявлення та розв'язання суперечностей, постановка проблеми, побудова гіпотези та інші;
- методи-операції: аналіз, синтез, контент-аналіз, порівняння, абстрагування і конкретизація та інші.

Емпіричні методи:

- методи - пізнавальні дії: обстеження, моніторинг, експеримент та інші;
- методи-операції: спостереження, вимірювання, опитування, тестування та інші [33].

Контент-аналіз - це метод дослідження, який використовується для виявлення закономірностей записаного спілкування. Для проведення аналізу контенту систематично збирається дані з набору текстів, які можуть бути



письмові, усні чи наочні [34]: книги, газети та журнали; виступи та інтерв'ю; повідомлення веб-вмісту та соціальних медіа; фотографії та фільми.

Аналіз вмісту може бути як кількісним (орієнтованим на підрахунок та вимірювання), так і якісним (орієнтованим на тлумачення та розуміння). В обох типах ви класифікуєте або "кодуєте" слова, теми та поняття в текстах, а потім аналізуєте результати [35].

Дослідники використовують аналіз контенту, щоб дізнатися про цілі, повідомлення та ефекти контенту зв'язку. Вони також можуть робити висновки про виробників та аудиторію текстів, які вони аналізують.

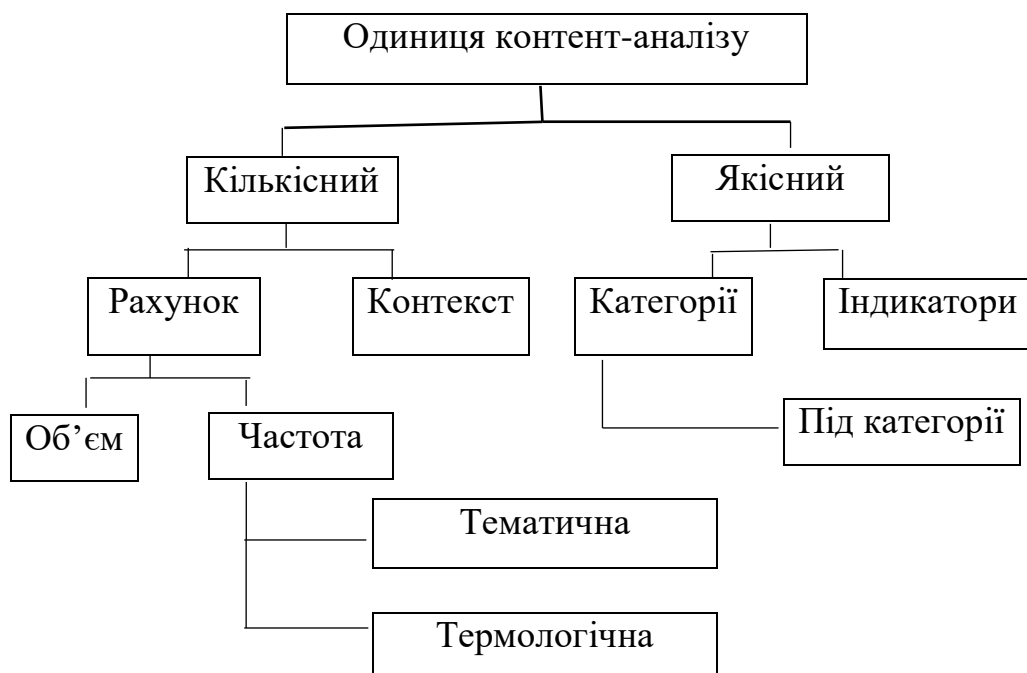


Схема 1. Кваліфікації одиниць контент-аналізу [36].

Аналіз вмісту може бути використаний для кількісної оцінки появи певних слів, фраз, предметів чи понять у наборі історичних чи сучасних текстів.

Приклад кількісного аналізу контенту [37]:

Для дослідження важливості питань зайнятості в політичних кампаніях аналізують виступи кампанії на частоту таких термінів, як безробіття, робочі місця та роботу, і використовувати статистичний аналіз, щоб знайти розбіжності за часом або між кандидатами.

Крім того, контент-аналіз може бути використаний для здійснення якісних висновків шляхом аналізу значення та смислового зв'язку слів і понять.

Приклад якісного контент-аналізу [37]:

Щоб отримати більш якісне розуміння питань зайнятості в політичних кампаніях, знайти слово безробіття в речах, визначити, які інші слова чи фрази з'являються поруч (наприклад, економіка, нерівність чи лінь ) та проаналізувати значення цих відносин для краще зрозуміти наміри та цілі різних кампаній.

Оскільки контент-аналіз може бути застосований до широкого спектру текстів, він використовується в різних галузях, включаючи маркетинг, медіа-дослідження, антропологію, когнітивну науку, психологію та багато дисциплін соціальної науки. Він має різні можливі цілі [38]:

- Пошук кореляцій та закономірностей у способі передачі понять;
- Розуміння намірів людини, групи чи установи;
- Виявлення пропаганди та упередженості у спілкуванні;
- Виявлення відмінностей у спілкуванні в різних контекстах;
- Аналіз наслідків контенту спілкування, такого як потік інформації

або відповіді аудиторії.

<b>Переваги контент-аналізу</b>	<b>Недоліки контент-аналізу</b>
<p>Ненав'язливий збір даних.</p> <p>Проаналізувати спілкування та соціальну взаємодію без безпосередньої участі учасників, тому ваша присутність як дослідника не впливає на результати.</p>	<p>Відновлення.</p> <p>Зосередження уваги на словах або фразах у відриві іноді може бути надмірно дедуктивним, нехтуючи контекстом, нюансами та неоднозначними значеннями.</p>
<p>Прозорі та повторювані.</p> <p>Коли все зроблено добре, контент-аналіз слід</p>	<p>Суб'єктивний.</p> <p>Контент-аналіз майже завжди передбачає певний рівень</p>

систематизованій процедурі, яку легко можна повторити іншими дослідниками, даючи результати з високою надійністю.	суб'єктивної інтерпретації, який може впливати на надійність та обґрунтованість результатів та висновків.
Висока гнучка. Проводити аналіз контенту в будь-який час, у будь-якому місці та за низькою ціною - все, що вам потрібно, це доступ до відповідних джерел [39].	Час інтенсивне. Ручне кодування великих обсягів тексту є надзвичайно трудомістким, і це може бути важко автоматизувати ефективно [39].

Контент-аналіз проводиться за п'ятьма етапами [40]:

1. Вибирається вміст, який аналізується

Виходячи з дослідницького питання, вибирається тексти, які аналізуються. Потрібно вирішити:

Засіб (наприклад, газети, виступи чи веб-сайти) та жанр (наприклад, огляди громадської думки, виступи політичної кампанії чи маркетингова копія)

Критерії включення (наприклад, статті в газетах, де згадується певна подія, виступи певного політика або веб-сайти, що продають певний тип товару)

Параметри щодо діапазону дат, місця розташування тощо.

2. Визначення одиниці та категорії аналізу

Далі потрібно визначити рівень, на якому аналізується обрані тексти. Це означає визначення:

У блоці означає, що буде закодований. Наприклад, чи збираєтесь записувати частоту окремих слів і фраз, характеристики людей, які створили або з'являються в текстах, наявність та позиціонування образів чи обробку тем і понять?

Набір категорій, які б використовуються для кодування. Категорії можуть бути об'єктивними характеристиками (наприклад, жінка, вік 40-50 років, адвокат, мати) або більш концептуальні (наприклад, надійні, корумповані, консервативна, сімейно орієнтовані).

### 3. Розробка набору правил кодування

Кодування передбачає впорядкування одиниць значення в попередньо визначені категорії. Особливо для більш концептуальних категорій важливо чітко визначити правила того, що буде, а що не буде включено, щоб забезпечити послідовне кодування всіх текстів.

Правила кодування особливо важливі, якщо бере участь кілька дослідників, але навіть якщо кодуєте весь текст самостійно, запис правил робить метод більш прозорим та надійним [41].

### 4. Зашифровка тексту за правилами

Переглядається кожен текст і записується всі відповідні дані у відповідні категорії. Це може бути зроблено вручну або допомагати з комп'ютерними програмами, які можуть допомогти прискорити процес підрахунку і категоризації слів і фраз.

### 5. Проаналізувати результати та зробити висновки

Після завершення кодування зібрані дані вивчаються, щоб знайти закономірності та зробити висновки у відповідь на ваше дослідницьке запитання. Використовується користування статистичним аналізом, щоб знайти кореляції чи тенденції, обговорити свої інтерпретації того, що означають результати, та зробити висновки про творців, контекст та аудиторію текстів.

Отже, метод контент-аналіз має свої переваги та недоліки, має особливості в етапах проведення та на прикладі описали про кількісний та якісний контент-аналіз.

## Висновок до Розділу I

Підчас проведення аналізу теоретичної частини, а саме, законодавства яке направлене на визначення в Конвенції про жертв геноциду, соціальні послуги, соціальний захист жертвам нацистських переслідувань, про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини та про визначення дня голокосту ромів під час Другої світової та інформаційної карта, можна зробити висновок, що:

1. Ромам, які постраждали від геноциду надається соціальний захист але не прописано про базові соціальні послуги;
2. Згадується про ромів, які постраждали від геноциду лише визначенні одного дня який присвячений вшануванню пам'яті та раз на рік ромам, які постраждали від геноциду виплачується разова грошова допомога;
3. Описано в Законі України про інформаційну карту адміністративних послуг також інформаційній карта описується в сфері соціального захисту.

Наступним підрозділом ознайомлення з особливостями та потребами ромів, які постраждали від геноциду, описано про геноцид з описів філософів та істориків, особливості циган, описання теорії потреб за ієрархією та окремо про потреб жертв геноциду ромів. Після аналізу літератури можна зробити наступні висновки:

1. Геноцид має тяжкі наслідки в подальшому, як для особи так і для всієї раси;
2. Цигани мають особливість, адже часто проживають разом, тобто в таборах;
3. Окремо теорії про потреб жертв геноциду ромів не має, узагальнено з потреб жертв геноциду, окремо циган та згідно з схожих потреб проаналізовано потреби ромів, які постраждали від геноциду

Етичні засади соціальних послуг жертвам геноциду, проаналізовано теорію етика соціального працівника, чому актуально, описано про цілі та

завдання та кодекс соціального працівника та окремо про аналізовано етика соціальної роботи с жертвами геноциду, можна зробити такі висновки:

1. Етика соціальної роботи описана теоретично є для окремих груп;
2. Етика соціальної роботи з ромами, які постраждали від геноциду не описано, було проаналізовано етика про наданні соціальних послуг жертвам, так як в жертв геноциду є схожі проблеми тому, проаналізували етику соціальної роботи з жертвами.

Описано про допоміжний метод соціальної роботи як один із напрямів діяльності, описано метод контент-аналіз етапи проведення, за кваліфікацією, за статусом.

Отже, соціальні послуги для ромів, які постраждали від геноциду описано про соціальний захист в законодавстві України, надалі описано теорії про потреби ромів, які постраждали від геноциду та внаслідок цього описано етика соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.

## **РОЗДІЛ II.**

### **Практична частина інформаційна карта соціальних послуг як засіб вдосконалення соціальних роботи з жертвами геноциду за допомогою контент-аналізу**

Розділ направлений на вивчення особливостей допоміжного методу контент-аналіз при наданні соціальних послуг ромам, які постраждали від геноциду, про контент-аналіз офіційних документів законодавства щодо надання соціальних послуг жертвам геноциду, на основі проведення контент-аналізу вдосконалити та розробити інформаційну карту соціальних послуг та розроблену карту відправити до Сумської обласної державної адміністрації для подальшої роботи з жертвами геноциду.

#### **2.1. Особливості засобу інформаційної картки соціальних послуг та допоміжного методу контент-аналізу**

В підрозділі опишемо про інформаційну картку в сфері соціального захисту, а саме про особливості в соціальній роботі та критерії які слід вдосконалити для надання соціальних послуг. Контент-аналіз як допоміжний метод та визначення критеріїв за допомогою яких буде проведений контент-аналіз законодавства щодо соціальних послуг.

Головна особливість інформування, полягає в прагненні ініціатора комунікації забезпечити адресата повної, достовірної, актуальною інформацією, використання якої допоможе адресату вирішити його проблеми [42].

На думку С. В. Пономарьова, особливість суспільного інформування полягає в тому, що джерело інформації не ставить перед собою чіткої завдання зміни ставлення одержувача і реально не контролює ставлення [43].

Практично будь-яку інформацію, розповсюдження якої не мало на меті впливу або зміни ставлення аудиторії, а служило виключно завданню

інформування публіки, можна в тій чи іншій мірі віднести до суспільного інформування [44].

Така модель комунікаційного впливу іноді використовується державними органами, урядовими та контролюючими організаціями. Громадське інформування практикується в дуже великих компаніях (особливо в державних, напівдержавних і з великою кількістю акціонерів). Тому основним завданням вважається не завоювання довіри і підтримки і не зміна ставлення публіки, яке досягається інформуванням публіки, прозорістю і зрозумілістю дій організації. Практику громадського інформування в даному випадку можна розглядати як свого роду «звітність» організації перед публікою, яка видає кредит довіри.

В даний час існує соціальне замовлення з боку суспільства на суспільне інформування. У всіх розвинених країнах вживаються заходи щодо підвищення інформаційної відкритості всіх соціальних структур: влади, бізнесу, некомерційного сектора. Розроблено і реалізуються міжнародні стандарти доступу до інформації [43]. Вироблені принципи дозволяють точно і зрозуміло встановлювати шляхи, за допомогою яких уряди можуть досягти максимальної відкритості відповідно до загальновизнаних міжнародних стандартів та практик.

Інформаційна картка яка в Законі України прописана як інформаційна карту адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення, на підставі цього описується про інформаційну картку яка може надавати інформацію стосовно соціальних послуг. Яка містить інформацію за сімома видами, а саме суб'єкта який надає послугу, документи для отримання послуги, безкоштовна чи платна, строк надання послуги, результати, можливі способи та законодавство про умови надання послуг.

Згідно з даною інформацією про інформаційну карту адміністративних послуг та що стосується сфери соціального захисту населення, критерії за якими надається адміністративних послуги та соціальні послуги, згідно проаналізованих раніше в теоретичній частині про потреби ромів, які



постраждали від геноциду змінимо тому, вдосконалимо критерії щодо інформаційної карти надання соціальної роботи ромам, які постраждали від геноциду, на основі потреб цільової групи, додатковими критеріями будуть:

Соціальна послуга	Що відноситься до соціальної послуги	Суб'єкт надання соціальної послуги	Вартість соціальної послуги	Документи для отримання соціальної послуги
-------------------	--------------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	--

Для визначення послуг, що відноситься до соціальної послуги, платна чи безкоштовна та які документи потрібні для отримання послуги проведемо за допоміжним методом контент-аналізу законодавства який допоможе на підставі офіційних даних заповнити інформаційну карту соціальних послуг.

Допоміжним засобом для інформаційної карти є метод контент-аналіз. Контент-аналіз проведемо документів, а саме аналіз документів - це метод первинного збору даних, при якому документи використовуються в якості головного джерела інформації [45] та що відноситься до контент-аналізу, метод якісно-кількісного аналізу змісту документів з метою виявлення або вимірювання різних фактів і тенденцій, відображених в цих документах [46].

Якісно-кількісний метод вивчення документів, який характеризують об'єктивністю висновків і строгістю процедури та полягає в квантифікаційній обробці тексту з подальшою інтерпретацією результатів [47].

Основна відмінність якісного контент-аналізу від кількісного полягає в тому, що кількісний аналіз орієнтований на пояснення змісту, на загальні принципи аналізу матеріалу, на пошук загального через аналіз, розкладання тексту на складові його частини і аналіз цих змінних. якісний контент-аналіз спрямований на розуміння досліджуваних явищ; на аналіз взаємозв'язків і процесів між цими явищами; він орієнтований на охоплення всій сукупності і складності досліджуваних явищ і спрямований на вивчення одиничних випадків [48].

Існують різні класифікації документів:

1. З точки зору цільового призначення розрізняють цільові документи, які вибирає сам дослідник, і готівкові документи - ті, які є в наявності.

Контент-аналіз соціальної роботи з жертвам геноциду проведемо на цільових документах, а саме вибираємо готові документи, які стосується соціальної роботи з жертвами геноциду.

2. За ступенем персоніфікації: особисті (заяви, листи, характеристики, автобіографії, мемуари, щоденники та інші), Безособові, наприклад, статистичні дані. Персоніфікацією даного аналіз є Закон України.

3. В залежності від статусу джерела: офіційні, неофіційні.

За статусом проведення контент-аналізу є офіційні документи, за видами документів відносять до правових, це здатність служити засобом докази, підтвердження будь-яких фактів (конституція, закони, укази та інше).

4. За джерела інформації: первинні (складені на базі прямого спостереження або опитування), вторинні (обробка, узагальнення, опис, основі первинних джерел, джерел).

Джерелом інформації даного контент-аналізу є вторинні джерела, адже описуватися обробка та узагальнення офіційних документів.

Отже, в даному підрозділі проаналізовано особливості інформування, яку користь надає інформування, описано про інформаційну карту адміністративних послуг в сфері соціального захисту, виділили особливості інформаційної карти для ромів, які постраждали від геноциду, далі описано про особливості контент-аналізу документів як допоміжного засобу та описано про кваліфікації документів згідно контент-аналізу законодавства, щодо надання соціальних послуг.

## **2.2. Контент-аналіз законодавства України щодо надання соціальних послуг жертвам геноциду**

В підрозділі проведемо якісний контент-аналіз законодавства України, н про надання соціальних послуг ромам, які постраждали від геноциду. Контент-

аналіз серед цільового призначення це соціальні послуги для ромів, які постраждали від геноциду, а саме Указ України «Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року» та Закон України «Про жертв нацистських переслідувань».

Проведення якісного контент-аналізу, розподілимо за критеріями які віднесемо до інформаційної карти соціальних послуг ромам, які постраждали від геноциду, а саме:

1. Соціальний захист для ромів, які постраждали від геноциду (які прописані Указі та Законі України);
2. Визначення соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду, тобто аналіз першою категорії та що надається соціальним працівником за 17 базових соціальних послуг.

Під критеріями контент-аналізу будуть аналізовані Державні стандарти соціальних послуг які будуть знайдені в контент-аналізі критеріїв:

Служби які надають соціальну послугу (Платна/безкоштовна, документи для отримання послуги).

Висновок в цьому підрозділі буде спрямований на виявлення в законодавстві України соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.

**«Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року»**

**Об'єкт дослідження:** Указ «Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року» Президента України, Віктором Януковичем, 8 квітня 2013 року [4] .

**Гіпотезою дослідження** є твердження, що даний Указ України використовує соціальні послуги які надаються ромам, які постраждали від геноциду.

**Одиницею виміру** є статі які направлені на соціальні послуги. Всього було проаналізовано 6 статей.

На початку Указу зазначено проблеми ромської національної меншини також вказано що, «Ромська національна меншина є другою за чисельністю національною меншиною, яка зазнала геноциду під час Другої світової війни. Все це призвело до того, що ромська національна меншина є найбільш соціально вразливою національною меншиною в Європі».

**I. Категорія.** Соціальний захист для ромів, які постраждали від геноциду.

Поділено на декілька основних завдань:

Перше завдання направлено на правовий захист, до нього відносять:

1. Обговорення громадських об'єднань ромів щодо розроблення та вирішення проблем правового захисту ромів;

2. Підвищити обізнаність ромів в правому захисті за допомогою проведення заходів;

3. При потребі надати та оформити офіційні документи (пасторат чи свідоцтво) громадянина України;

4. Співпраця з міжнародними організаціями які працюють з Ромами та толерантне ставлення суспільства до ромів.

Друге завдання стосується соціального захисту та працевлаштування:

1. Описують для окремих категорій направлення на реалізацію соціальної політики України для надання соціального захисту та направити на пошук роботи ромів;

2. Проведення роботи проти насильства та жорстокого поводження в сім'ї та запобігання насильницької дитячої праці;

3. Усунення дискримінації при працевлаштуванні;

4. Залучити до суспільної праці та співпраця працівників соціальної сфери з громадськими організаціями які співпрацюють з Ромами.

Третє завдання направлене на підвищення освіти ромів:

1. Відносять суб'єктів які надають інформацію щодо отримання дітям освіти від дитячого садку до вищої навчальної освіти;

2. Взаємодія педагогічних колективів та об'єднань ромів;

3. Проведення заходів для ромів які не завершили навчання;
4. Профорієнтація ромів про отримання освіти.

Четверте завдання описано про охорону здоров'я ромів:

1. Інформування ромів про звернення та систему охорону здоров'я;
2. Інформування працівників про особливості ромів для наданні медичної допомоги;
3. Надати медичну допомогу ромських дітей;
4. Розповісти серед ромів про здоровий спосіб життя та покращити здоров'я ромів.

П'яте завдання покращення житлових умов ромі:

1. Покращення житлових умов ромів в місцях проживання;
2. Відповідно до законодавства надати житло ромам які потребують.

Шосте завдання направлено на культурні та інформаційні потреби:

1. Проведення в ромів культурних та мистецьких заходів;
2. В масових інформаціях розмісити інформацію щодо самобутності ромів.

Отже, соціальні послуги для ромів, які постраждали від геноциду описана в правовому, соціальному, медичному захисті, стосується покращення освіти ромів, охорону здоров'я, проведення культурно інформаційних заходів.

**II. Категорія.** Визначення соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.

Перше завдання яке прописане в першій категорії направлене на правовий захист, соціальний працівник не надає такі послуги але в Указі прописано про підвищення обізнаність ромів в правовому захисті за допомогою проведення заходів, даний захід може провести соціальний працівник за соціальною послугою консультування, також вказано про толерантне ставлення суспільства до ромів, згідно принципів соціальних послуг вказано пункт про толерантність, тому соціальний працівник може про інформувати суспільство про толерантне ставлення до ромів.

Друге завдання направлене соціальний захист та працевлаштування ромів, дані завдання є соціальними послугами, забезпечують соціальний захист для ромів та допомога при працевлаштування, дане завдання є послугою представництва інтересів. Проведення соціальної профілактики проти насильства та жорстокого поводження.

До третього завдання відносять підвищення освіти, послуга інформування щодо отримання освіти, проведення профорієнтації для отримання освіти, дана послуги є представництво інтересів.

Четверте завдання описано про охорону здоров'я ромів, соціальну послугу яку може надати соціальний працівник є інформування про здоровий спосіб життя та про охорону здоров'я.

До п'ятого завдання віднесли покращення житлових умов ромів, дані послуги є підтримання проживання та надання притулку.

Шосте завдання направлено на культурні та інформаційні потреби, соціальна послуга яка надається це інформування.

Отже, другої категорії про визначення соціальних послуг згідно завдання в першій категорії, виділили такі соціальні послуги це інформування, консультування, представництво інтересів, соціальна профілактика, підтримання проживання та надання притулку.

**Під категорія.** Суб'єкт який надає соціальну послугу (Вартість соціальної послуги, документи для отримання послуги).

Визначимо які служби надають кожну соціальну послугу, безкоштовна чи платна по кожній послугі та які документи потрібні, аналіз проведемо по кожній послугі окремо, за документами «Державного стандарту соціальних послуг України».

Соціальна послуга консультування, суб'єктом надання послуги є фахівець в наданні соціальних послуг (соціальний працівник), педагог, психолог. Документи надаються згідно чинного законодавства України. Соціальна послуга надається за кошти місцевого бюджету [49].

Соціальна послуга представництво інтересів, суб'єктом який надає послугу є соціальний працівник та мультидисциплінарна команда (складається не менше чим з трьох осіб, складається з соціального працівника, психолога, медика та інші). Документи надаються згідно чинного законодавства України. Соціальна послуга надається за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей бюджету [50].

Соціальна послуга профілактика, суб'єктом є фахівець який надає соціальні послуги та мультидисциплінарна команда. Документи надаються відповідно до установлених документів, ведеться та зберігається згідно чинного законодавства України. Кошти за соціальну послугу надаються за її вартість податку та адміністративних витрат [51].

Соціальна послуга підтримання проживання, дана послуга надається лише для людей похилого віку та людей з інвалідністю. Так як роми, які постраждали від геноциду є переважно похилого віку то дана послуга є актуальною для них. Суб'єктом надання послуги є мультидисциплінарна команда та соціальний працівник. Документація надається та ведеться так як і в інших соціальних послуга відповідно до установлених документів, цивільно-правових договорів та нормативних актів. Вартість послуги так як і інших послуга за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей місцевого бюджету [52].

Соціальна послуга надання притулку, дана послуга надається безпритульним особам, суб'єктом надання послуги є соціальний працівник та мультидисциплінарна команда. Документи соціальної послуги надаються згідно чинного законодавства України. Вартість послуги надається відповідно до місцевого бюджету [53].

Соціальна послуга інформування, даний наказ згідно Державного стандарту України не прописаний, але в законі про базові соціальні послуги така послуга описана.

Отже, згідно аналізу соціальних послуг, які проаналізували в другій категорії, для ромів, які постраждали від геноциду, суб'єктом який надає

соціальну послугу, документи які потрібні для послуги та фінансування послуги в більшості послуг інформація однакова але послуги інформуванні не прописана в законодавстві, але її все одно віднесемо до інформаційної карти.

### **«Про жертв нацистських переслідувань»**

**Об'єктом дослідження:** Закон України «Про жертв нацистських переслідувань» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 24, ст.182) [3].

**Гіпотезою дослідження** є твердження, що даний Закон України використовує соціальні послуги які надаються ромам, які постраждали від геноциду.

**Одиницею виміру** є статі які направлені на соціальні послуги. Всього було проаналізовано 3 розділу та 8 статей.

**I. Категорія.** Соціальний захист для ромів, які постраждали від геноциду.

Розглянемо другий розділ «Про жертв нацистських переслідувань та їх соціальний захист» статтю 6, яка направлена на соціальний захист окремих груп жертв нацистських переслідувань. Виділимо дві категорії, «Пільги колишнім неповнолітнім в'язням концентраційних таборів, гетто, інших місць примусового тримання» та «Пільги колишнім малолітнім в'язням концентраційних таборів, гетто та інших місць примусового тримання, визнаним особами з інвалідністю» [3], адже як вказано в підрозділі 1.2 даного дослідження, роми, які постраждали від геноциду, в часи Другої світової війни були на той час віком від народження та до повноліття. Тому, проведемо аналіз саме цих двох категорій яким надають соціальний захист та визначимо які з послуг соціального захисту відносять до соціальних послуг.

Поділимо на дві категорії. Надання соціального захисту першої категорії:

1. Безкоштовні ліки, послуги стоматолога (за деякими випадками) та санаторне лікування;



2. Знижки на оплату житла, знижки на комунальні послуги (за деякими критеріями та знижка на вартість палива);
3. Відносять безкоштовно в міських транспортах проїзд;
4. Першочергове користуватись закладами охорони здоров'я після виходу на пенсію та медичне обстеження кожного року;
5. Допомога в тимчасовій непрацездатності, допомога виплата заробітної плати, в залежності від стажу;
6. Обов'язкова відпустова кожного року, в зручний час та збереження робочого місця у разі скорочення штату;
7. Поліпшення житлових умов (будинків чи квартир) за потребою;
8. Вступ першочергово до житлових кооперативів;
9. Безкоштовний проїзд на будь яку туристичну поїздку, один раз на два роки;
10. Обслуговування, в першу чергу, в різні служба, установах, підприємства, комунальних закладах;
11. Влаштувати до закладів соціального захисту населення та в служба соціального захисту населення вдома, за потребою. Якщо особа за певними причинами не можу скористатись цими послугами то закладати соціального захисту населення забезпечують повні витрати за цю послугу в розмірах затверджених законодавством.

Надання соціального захисту другій категорії:

Деякі послуги соціального захисту в першій категорії та в другій повторюються, тому виділено ті послуги які не були описані;

1. Безплатний капітальний ремонт будинків та квартир, позачергово;
2. Працевлаштування за спеціальністю особи;
3. Особам з інвалідністю по тимчасовій непрацездатності виплатити за чотири чи п'ять місяців допомогу;
4. Забезпечення осіб яким потрібне поліпшення житлових умов, житлом, протягом двох років, а також особам з інвалідністю надати допомогу в будівництві інвалідних жили будинків;

5. Супровід особи з I групою інвалідності в туристичну поїздку, в 50% знижки за проїзд;

Отже, проаналізувавши соціальний захист для даних категорій можемо зробити висновок, що дані послуги за деякими критеріями однакові, але є відмінності в другій категорії соціальний захист більш направлений саме на соціальні послуги.

**II. Категорія.** Визначення соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.

В першій категорії стосовно соціальних послуг надається представництво інтересів, а саме першочергове користуватись закладами охорони здоров'я після виходу на пенсію та медичне обстеження кожного року, також послуга надається обслуговування, в першу чергу, в різні служба, установах, підприємства, комунальних закладах. Послуга підтриманого проживання поліпшення житлових умов (будинків чи квартир) за потребою.

В другій категорії додатково додаються такі послуги, як супровід при працевлаштуванні за спеціальністю особи, а також супровід особи з I групою інвалідності в туристичну поїздку. Соціальна послуга підтриманого проживання яка надається особі з інвалідністю допомога в будівництві інвалідних жилих будинків.

Отже, соціальні послуги які прописані в першій категорії є послуга представництво інтересів, соціальний супровід та підтриманого проживання.

**Під категорія.** Суб'єкт який надає соціальну послугу (Вартість соціальної послуги, документи для отримання послуги).

Соціальні послуги які прописані першому контент-аналізу про Указ описано в під категорії всі ті соціальні послуги які визначили даному контент-аналізі, тому потреби в додатковому аналізі даних послуг немає. Винятком є одна соціальна послуга соціальний супровід, суб'єкт який надає соціальну послугу є соціальний працівник та мультидисциплінарна команда. Документи надаються згідно чинного законодавства України. Соціальна послуга

надається за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей бюджету [54].

Отже, при аналізі в другій категорії виявилось, що зазначені послуги вже повторювались, тому повторно не описували, але окрім соціального супровідну.

#### **Висновок дослідження:**

В перших категоріях виявлено, що соціальний захист ромам які постраждали від геноциду надається в економічному, правових, медичних та соціальних послугах. Серед всіх послуг більшість надається в соціальних сфері наприклад, інформування ромів про звернення та систему охорону здоров'я чи інформування працівників про особливості ромів для наданні медичної допомоги, дані послуги надаються в завдання про охорону здоров'я але соціальними послугами передбачена послуга інформування. До першої категорії, «Про жертв нацистських переслідувань» до соціального захисту відносять також економічні, медичні та соціальні послуги, розділи по дві категорії та в них є повторення, але є різні послуги.

В других категоріях виявлено соціальні послуги, а саме: інформування, консультування, представництво інтересів, соціальна профілактика, соціальний супровід, надання притулку та підтримане проживання в Указі та Законі разом.

В під категорії виявлено, згідно Стандарту кожної соціальної послуги про суб'єкт надання послуги, документи які потрібні для отримання послуги та фінансування послуги. Отже, суб'єкт який надає послугу загалом є соціальний працівник, але в більш масштабних послугах таких як надання притулку чи підтримання проживання надають, а також мультидисциплінарна команда. Документи які надаються при отриманні соціальної послуги, не зазначені, описується, що надаються згідно чинного законодавства України але в Законі про Стандарти соціальних послуг не вказані. Вартість послуги надається відповідно до місцевого бюджету, але є винятки, наприклад

соціальний супровід, 50% оплачує отримувач, особа з I групою інвалідності в туристичну поїздку.

Отже, дана гіпотеза яка визначалась на початку даного контент-аналізу, а саме про твердження, що Указ чи Закон України використовує соціальні послуги які надаються ромам, які постраждали від геноциду, підтвердився, але за винятком того, що соціальні послуги саме для ромів, які постраждали від геноциду не зазначені, але описані про ромську національну меншину та про жертв нацистського переслідувань, так як цільова група на яку направлене дослідження відноситься до цих двох категорій, згідно проаналізованої теоретичної частини, на цій основі можемо вказати, що гіпотеза даного дослідження підтвердилась.

### **2.3. Розроблення інформаційної карти соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду**

В даному підрозділі на основі проведеного допоміжного методу контент-аналізу, в якому визначали соціальні послуги які надаються ромам, які постраждали від геноциду, тому на основі цих даних розробимо інформаційну карту соціальних послуг, для ромів, які постраждали від геноциду в часи Другої світової війни.

Інформаційна карта соціальних послуг є вдосконаленою картою яка в Законі України прописана як «Інформаційна карта адміністративних послуг при наданні соціально захисту», вдосконалення є в тому, що виділяємо на основі проведеного контент-аналізу, соціальні послуги та опишемо їх в одній карті, для того щоб служба, громадська організація чи навіть отримувач соціальної послуги знали послуги які потрібні для ромів, які постраждали від геноциду також, для того щоб отримувач послуги знали свої права, стосовно соціальної послуги, документи які потрібні для оформлення послуги чи вартість послуги. Інформаційну карту соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду відправимо до Сумської обласної державної адміністрації а саме до Департаменту соціального захисту (див. Додаток), для подальшої роботи з даною категорією.

Інформаційна карта соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду

<b>Соціальна послуга</b>	<b>Що відноситься до соціальної послуги</b>	<b>Суб'єкт надання соціальної послуги</b>	<b>Документи для отримання соціальної послуги</b>	<b>Вартість соціальної послуги</b>
Консультування	<p>Підвищити обізнаність ромів в їх правах та правому захисті;</p> <p>Сприяння про проведенні заходів для ромів які не завершили навчання;</p> <p>Профорієнтація ромів про отримання освіти;</p>	<p>Фахівець в наданні соціальних послуг (соціальний працівник), педагог, психолог.</p>	<p>Документи надаються згідно чинного законодавства України.</p>	<p>Соціальна послуга надається за кошти місцевого бюджету.</p>
Представництво інтересів	<p>При потребі надати та оформити офіційні документи (пасторат чи свідоцтво) громадянина України;</p> <p>Усунення дискримінації при працевлаштуванні;</p> <p>Направлення на пошук роботи ромів;</p>	<p>Соціальний працівник та мультидисциплінарна команда (складається не менше чим з трьох осіб, складається з соціального</p>	<p>Документи надаються згідно чинного законодавства України.</p>	<p>Соціальна послуга надається за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей бюджету.</p>

	<p>Сприяння доступу до служб, організацій тощо, в безкоштовних ліків, послуги стоматолога (за деякими випадками) та санаторне лікування;</p> <p>Сприяння доступу першочергового користування закладами охорони здоров'я після виходу на пенсію та медичне обстеження кожного року;</p> <p>Обслуговування, першочергово, в різні служби, установи, підприємства, до комунальних закладів;</p> <p>Влаштувати до закладів соціального захисту населення та в службах соціального захисту населення вдома, за потребою;</p>	<p>працівника, психолога, медика та інші).</p>		
--	---	--	--	--

Надання притулку (послуга надається безпритульним особам)	За потребою надати житло; Забезпечення осіб яким потрібне поліпшення житлових умов, житлом, протягом двох років;	Соціальний працівник та мультидисциплінарна команда.	Документи соціальної послуги надаються згідно чинного законодавства України.	Вартість послуги надається відповідно до місцевого бюджету.
Соціальна профілактика	Проінформувати про здоровий спосіб життя та покращити здоров'я;	Соціальний працівник та мультидисциплінарна команда.	Документи соціальної послуги надаються згідно чинного законодавства України.	Кошти за соціальну послугу надаються за її вартість податку та адміністративних витрат.
Інформування	Інформування щодо отримання дітям освіти від дитячого садку до вищої навчальної освіти; Інформування ромів про звернення та систему охорону здоров'я;	Соціальний працівник.	Не зазначено	Не зазначено

	<p>Інформування працівників про особливості ромів для надання медичної допомоги;</p> <p>Інформування щодо самотності ромів.</p>			
Соціальний супровід.	<p>Проведення роботи проти насильства та жорстокого поводження в сім'ї та запобігання насильницької дитячої праці;</p> <p>Переправлення отримувача до служби для працевлаштування за спеціальністю особи;</p> <p>Супровід особи з I групою інвалідності в туристичну поїздку (50% знижки за проїзд);</p>	Соціальний працівник та мультидисциплінарна команда.	Документи надаються згідно чинного законодавства України.	Соціальна послуга надається за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей бюджету.



<p>Підтриманого проживання (послуга надається лише для людей похилого віку та людей з інвалідністю).</p>	<p>Покращення житлових умов ромів в місцях проживання; Особам з інвалідністю надати допомогу в будівництві інвалідних жилих будинків;</p>	<p>Суб'єктом надання послуги є мультидисциплінарна команда та соціальний працівник.</p>	<p>Відповідно до установлених документів, цивільно-правових договорів та нормативних актів.</p>	<p>Вартість послуги за кошти місцевого бюджету відповідно від можливостей місцевого бюджету.</p>
--	---	---	---	--

## Висновок до розділу II

Розділ направлений на інформаційну карту соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду. В першому підрозділі який був направлений на особливості інформаційної карти та на особливості допоміжного методу контент-аналізу, визначили:

1. Особливість інформування, полягає в прагненні ініціатора комунікації забезпечити адресата повної, достовірної, актуальною інформацією, використання якої допоможе адресату вирішити його проблеми;
2. В Законі України інформаційна карта адміністративних послуг надається для сфери соціального захисту, тому вдосконали карту для соціальних послуг;
3. Описано особливість допоміжного методу контент-аналізу для подальшого дослідження.

В другому підрозділі проведено за допоміжним методом контент-аналіз Указу України «Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року» та Законі України «Про жертв нацистських переслідувань» для виявлення соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду, визначили:

1. Дані документи направлені на соціальний захист, в яких виявили соціальні послуги;
2. Визначили сім соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду;
3. Згідно Стандарту соціальних послуг виявлено, суб'єкти які надають послуги, документи для отримання та вартість соціальних послуг.

В третьому підрозділі розроблення інформаційної карти для ромів, які постраждали від геноциду. Дану карту відправимо до Сумської обласної державної адміністрації а саме до Департаменту соціального захисту (див. Додаток), для подальшої роботи з жертвами геноциду.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можемо зробити висновки на завданнях які були поставлені на початку дослідження:

Першим завданням було дослідити наявні практики надання соціальних послуг жертвам геноциду. Досліджено згідно «Конвенція про запобігання злочину геноциду та покарання за нього» в якому виявили, що під геноцидом розуміються наступні дії, вчинені з наміром знищити, повністю або частково, яку-небудь національну, етнічну, расову або релігійну групу. Геноцид є злочином, що порушує норми міжнародного права і суперечить духу і цілям Організації Об'єднаних Націй. Далі, визначено «Про соціальні послуги» Закон України в якому вказали про надавачів та отримувачів соціальних послуг та про базові соціальні послуги.

В наступних законах виділили «Про жертви нацистських переслідувань» та «Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року» хто є отримувачів послуг та далі аналіз цих послуг в подальшій роботі. В Законі «Про відзначення Міжнародного дня голокосту ромів» виділили кількість осіб та регіони в яких проживають. Закони в яких описали про інформаційні карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення та про адміністративні послуги.

Другим завданням було виявити особливості, потреби та етичні засади соціальної роботи з жертвами геноциду. Особливостями жертв геноциду, що на прикладі ромів, які постраждали від геноциду, вони є одними з найчисленніших етнічних меншин в Європі та в часи Другої світової війни постраждали від геноциду, зазнали чисельних трав які відображаються в потребах.

Потребами під час Другої світової війни відбувався геноцид та на даний час дещо потреби змінилися наприклад, фізіологічні на той час роми не мали житла, одягу, майна та їжі, адже їх відбирали також потреба в безпеці суттєво змінилась, адже на даний час загроза життю немає, але є потреба в медицині.

Соціальні, повазі та самоактуалізації потреби дещо змінились, ці потреби задоволені в ромській меншині, але за межі рідко виходять, такі як в громадські думки чи потреба в цінуванні оточуючих окрім самих ромів.

До етичної соціальної роботи з жертвами геноциду виділено п'ять основних завдань на першому етапі - не звинувачувати, а викликати довіру, бажання співпрацювати; другий етап - діагностика ситуації; третій етап - метою цього етапу є підготовка для проведення відновлювальних процедур; четвертий етап - реалізація заходів щодо виправлення ситуації; п'ятий етап - поступовий відхід жертви та її родини.

До третього завдання відноситься охарактеризувати інформаційну карту соціальних послуг як засіб вдосконалення соціальної роботи за допоміжним методом контент-аналіз. Особливість інформування полягає в прагненні ініціатора комунікації забезпечити адресата повної, достовірної, актуальною інформацією, використання якої допоможе адресату вирішити його проблеми. Згідно з даною інформацією про інформаційну карту адміністративних послуг та що стосується сфери соціального захисту населення, критерії за якими надається адміністративних послуги та соціальні послуги, згідно проаналізованих раніше в теоретичній частині про потреби ромів, які постраждали від геноциду, різняться. Тому, вдосконалено критерії щодо інформаційної карти надання соціальної роботи ромам, які постраждали від геноциду, на основі потреб цільової групи. Для визначення послуг використано допоміжний метод контент-аналізу законодавства який допоможе на підставі офіційних даних заповнити інформаційну карту соціальних послуг.

Четвертим завданням є розробити та експериментально перевірити інформаційну карту соціальних послуг як засіб вдосконалення соціальної роботи з жертвами геноциду за допоміжним методом контент-аналіз. За даними розробки допоміжного методу контент-аналізу визначено, що соціальний захист ромам, які постраждали від геноциду надається в економічному, правових, медичних та соціальних послугах. Серед всіх послуг

які надаються більшість надається саме в соціальних послугах. В категоріях виявлено соціальні послуги, а саме інформування, консультування, представництво інтересів, соціальна профілактика, соціальний супровід, надання притулку та підтримане проживання в Указі та Законі разом. На основі проведеного контент-аналізу, розробили інформаційну карту соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду та відправили інформаційну карту до Сумської обласної адміністрації а саме до Департаменту соціального захисту в місті Суми (див. Додаток), для подальшої роботи суб'єктів які надають дані послуги для ромів, які постраждали від геноциду.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ

За результатами проведеного аналізу можемо сформулювати наступні рекомендації:

До Міністерства соціальної політики України, розробити Закон про надання соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду адже, дана група має свої потреби, які не прописані в Законах. Після геноциду є свої наслідки, не тільки особи які постраждали від геноциду відчують дискримінацію а й подальше покоління цієї нації, також для всіх ромів описати про їх потреби, способи вирішення та надання відповідних соціальних послуг.

Для ромів, які постраждали від геноциду, для тих хто не знає свої права використовувати інформаційну карту соціальних послуг для того щоб знати якими послугами мають право скористуватися, хто є суб'єктом надання послуги та вартість послуги.

До Сумської обласної державної адміністрації а саме до Департаменту соціального захисту в місті Суми, використовувати інформаційну карту соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду, за допомогою інформаційної карти розповісти даній цільовій групі про їх права та послугами якими можуть скористуватись.

## Список використаної літератури

1. Конвенція «Про запобігання злочину геноциду та покарання за нього. // 995\_155. – 18.03.1954. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_155](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_155)
2. Міністерство соціальної політики «Про соціальні послуги» Закон України – 2019. – №2671. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19>
3. Міністерство соціальної політики «Про жертви нацистських переслідувань» – 2018. – №1584. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1584-14>
4. Міністерство соціальної політики «Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року» – 2013. – №201. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/201/2013>
5. Міністерство соціальної політики «Про відзначення Міжнародного дня голокосту ромів» – 2004. – №2085. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2085-15>
6. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг у сфері соціального захисту населення» від 11.05.2019. № 723 URL: <https://www.msp.gov.ua/documents/4961.html>.
7. Закон України «Про адміністративні послуги» від 19.04.2020, № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>
8. Genocide. «What is Genocide?» [Електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ushmm.org/genocide-prevention/learn-about-genocide-and-other-mass-atrocities/what-is-genocide>.
9. Мальтус, Т. Р. Опыт закона о народонаселении / Т.-Р. Мальтус. 249 с.
10. Юстиніан К, Матеріали міжнародної циганознавчої науково-практичної конференції «Роми України: із минулого в майбутнє». – К., 2008. – С. 13.

11. Hancock, Ian. True Romanies and the Holocaust: A Re-evaluation and an overview // The Historiography of the Holocaust / Dan Stone. — Houndmills, Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2006. — P. 383—396. — 573 p.

12. В Берлине открыт памятник цыганам - жертвам нацистского режима [Электронный ресурс]. – 2. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.dw.com/ru/%D0%B2-%>

13. Каждый второй из проживающих в Европе детей цыгане заканчивает начальную школу [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://news.un.org/ru/story/2010/09/1170621>.

14. ROMA (GYPSIES) IN PREWAR EUROPE [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: <https://encyclopedia.ushmm.org/content/en/article/roma-gypsies-in-prewar-europe>.

15. Neal, C. M., Quester, P. G., Hawkins, D. I., Pettigrew, Grimmer & Davis, Consumer Behaviour: Implications for Marketing Strategy, Sydney, McGraw-Hill Irwin. 2008

16. Маслоу А. Мотивация и личность / пер. А. М. Татлыбаевой ; терминолог. правка В. Данченка. — К. : PSYLIB, 2004.

17. Левитас И. Неразгаданные тайны Бабьего Яра // Еврейские вести. – 1993. – № 17/18.

18. Євстаф'єва Т. Трагедія Бабиного Яру у 1941–1943 рр. (за документами Галузевого державного архіву Служби безпеки України) // З архівів.–2004.–№ 1 (22/23). – С. 357.

19. Медведева, Г. П. Профессионально-этические основы социальной работы : учеб. для студентов высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. – М. : Академия, 2007. – 272 с. – ISBN 978-5-7695-3200-9.

20. Медведева, Г. П. Этика социальной работы : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Г. П. Медведева. – М. : ВЛАДОС, 2002. – 208 с. – ISBN 5-691-00380-1.

21. Кона И. С. Словарь по этике / под ред. – М., – 526 с.



22. Гришин Э. А. Роль профессиональной этики в управлении нравственным воспитанием специалистов / Э. А. Гришин, Ю. В. Согомонов // Роль профессиональной этики в управлении нравственным воспитанием. – Владимир : Владим. обл. отд-ние. Пед. о-ва РСФСР. – С. 176 – 180

23. Бочарова В. Г. Профессиональная социальная работа: личностно-ориентированный подход / В. Г. Бочарова. – М. : Рос. акад. образования, 2009. – 184 с. – ISBN 5-900-578-02-X.

24. Махова Н.П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы: учебное пособие / Н.П. Махова, В.А. Филатов. - Омск: Изд-во ОмГТУ 2003. - 90 с.

25. Белова Е.А. Институт социальной работы: технологический аспект. Автореф. дисс. канд. социол. наук Саратов.

26. Гречихин В. Г. Предмет социологии: теория, история, современность. М., 1996.

27. Ушакова толковый словарь [Электронный ресурс] / Словарь – Режим доступа до ресурсу: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ushakov/799950>

28. Шипунова Т.В.. Технология социальной работы. Социальная работа с лицами девиантного поведения; учеб. пособие - 2011

29. Домашнее насилие [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу: [https://www.b17.ru/article/domestic\\_violence\\_fetkulova/](https://www.b17.ru/article/domestic_violence_fetkulova/).

30. Холостовой Е.И. Словарь-справочник по социальной работе / Под ред. – М.: Юристъ, 1997. – 424 с.

31. Ambrosino, R., Hefferman, T., Shuttlesmuth, G. & Ambrosino, R. (2012). Social work and social welfare: An Introduction, 7th Edition. Canada: Brooks/Cole. Anderson, N. & West, M. A. - 1998.

32. Саврушева. Философия науки и техники. [Электронный ресурс] / Саврушева – Режим доступа до ресурсу: [https://www.gumer.info/bogoslov\\_Buks/Philos/savrush2/16.php](https://www.gumer.info/bogoslov_Buks/Philos/savrush2/16.php)

33. Крутова В.И. Попова В.В. Основы научных исследований: Учеб. / Под ред. М., 2006.

34. Фролов П. Контент-аналіз // Політична енциклопедія. Редкол.: Ю. Левенець (голова), Ю. Шаповал (заст. голови) та ін. — К.: Парламентське видавництво, 2011. — с.357
35. Костенко Н. В. Масова комунікація. // Соціологія: навч. посібник. За ред. С. О. Макеєва. — К.: Українська енциклопедія, 1999. — С.153-181.
36. Попова О.В. Политический анализ и прогнозирование: учеб. М., 2011. С. 181
37. Ковалів Ю. І. Квалітативний аналіз тексту, або Якісний аналіз тексту; Кількісний аналіз; Контент-аналіз // Літературознавча енциклопедія — Київ : ВЦ «Академія», 2007
38. Федотова Л. Н. Анализ содержания — социологический метод изучения средств массовой коммуникации. — М.: Научный мир, 2001. — 214 с.
39. Krippendorff, K. (1980). Content Analysis: An Introduction to Its Methodology. Chapter 5. — Newbury Park, CA: Sage. — p. 98 — 124.
40. Дмитриев И. Контент-анализ: сущность, задачи, процедуры (2005). Дата обращения 10 марта 2008.
41. Лисовский С. Ф., Евстафьев В. А. Избирательные технологии: история, теория, практика. — Коммерсантъ. — М., 2000. — ISBN 5-86014-129-7.
42. Пономарев С. В. Вербальные коммуникации в системе публичных отношений. URL: <http://ponomariov2002.narod.ru/disser.html>
43. Васильев Д. В., Дробышев Г. Ю., Копов А. В. Административная этика как средство противодействия коррупции // Исследования и аналитика. Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства. URL: [http://www.nisse.ru/business/article/article\\_811.html](http://www.nisse.ru/business/article/article_811.html)
44. Годовский В. Принципы корпоративного управления [Электронный ресурс] / В. Годовский — Режим доступа до ресурсу: <https://pravo.ua/articles/principy-korporativnogo-upravlenija/>.

45.Добреньков В.И. Кравченко А.И ,Методы социологического исследования, Учебник М.ИНФРА-М., 2004. – С. 558-559.

46.Ньюман Л. Неопросные методы исследования. Социологические исследования – 1998. №6 – С. 124-128

47.Иванов В. Ф. Контент-анализ как формализованный метод исследования документов, Философская и социологическая мысль -1994.- №3. С 223-230.

48.Krippendorff K. Content analysis. An Introduction to its Methodology, Beverly Hills - 1980.

49.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» від 02.07.2015, № 678 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0866-15>

50.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів» від 30.12.2015, № 1261 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0127-16>

51.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги профілактики» від 10.09.2015, № 912 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1155-15>

52.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги підтриманого проживання осіб похилого віку та осіб з інвалідністю» від 07.06.2017, № 956 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0806-17>

53.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту надання притулку бездомним особам» від 13.08.2013, № 495 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1447-13>

54.Міністерство соціальної політики України, Наказ «Про затвердження Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах» від 31.03.2016, № 318 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16>

## Додатки

Супроводжувальний лист до Департаменту соціального захисту в місті Суми, при відправленні інформаційної карти соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.

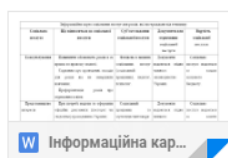
### Інформаційна карта соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду



**Dasha Glova** <dasha.dasha.glava@gmail.com>  
кому mail ▾

9 черв. 2020 р., 15:32 (6 днів тому) ☆ ↶ ⋮

Доброго дня, я Глова Дарія студентка четвертого курсу Сумського державного університету. Моєю кваліфікаційною роботою є "Засоби вдосконалення соціальної роботи з жертвами геноциду", засобом вдосконалення є інформаційна карта соціальних послуг. Дана карта є вдосконаленою в тому, що в одній карті вказані всі соціальні послуги які потрібні для даної цільової аудиторії. За допоміжним методом якісного контент-аналізу офіційних документів, а саме "Про Стратегію захисту та інтеграції в українське суспільство ромської національної меншини на період до 2020 року" та "Про жертв нацистських переслідувань", на основі цього методу заповнено інформаційну карту соціальних послуг для ромів, які постраждали від геноциду.



↶ Відповісти

➡ Переслати